

فاعلية العلاقات العامة في توظيف شبكات المعلومات لتطوير الأداء بالمؤسسات
دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية
(الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة)
للفترة من 2017م - 2018م

مصعب علي محمد سعيد يوسف عثمان يوسف

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا -كلية علوم الاتصال alshroog@hotmail.com

المستخلص

جاءت هذه الدراسة حول تفعيل دور العلاقات العامة بوزارة الداخلية إلكترونياً في عكس نشاط عمل الوزارة . وهدفت الدراسة إلى معرفة استخدام العلاقات العامة للأجهزة والمعدات الحديثة في تسيير عملها من خلال استخدام شبكات المعلومات . وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للحصول على إجابات . وخرجت بالعديد من النتائج من أهمها: أن شبكة المعلومات في إدارة عمل العلاقات العامة بوزارة الداخلية جاءت بنسبة عالية وذلك لطبيعة عملها تجاه الجمهور المستهدف، هنالك توافق بين المؤهل الجامعي واستخدام التقنيات ، وهنالك تفعيل لشبكات المعلومات بوزارة الداخلية في عملية حفظ وارشفة وتصنيف المعلومات إلكترونياً ، بينما نجد أن هنالك قصور في الأجهزة والمعدات لم يتوافق مع مستوى التدريب والتأهيل الذي تهتم به وزارة الداخلية ومن أهم التوصيات: توفير الأجهزة والمعدات الحديثة لمواكبة التطور التكنولوجي في تفعيل شبكات المعلومات الذي تتطلبه طبيعة العمل بوزارة الداخلية القائم على المعلومات الدقيقة. وأشتملت الدراسة على فصول ومباحث حيث كان الفصل الاول عن الإطار المنهجي ، بينما كان الفصل الثاني والثالث عن الإطار النظري والالذان تحدثا عن العلاقات العامة من حيث الوظائف والنشأة والعلاقات العامة الإلكترونية، وشبكات المعلومات من حيث المفهوم والتطور واستخدام الانترنت في المجال الاجتماعي وجاء الفصل الرابع والأخير عن إجراءات الدراسة الميدانية التي تناولت نبذة تعريفية عن العلاقات العامة بوزارة الداخلية وإجراءات الدراسة الميدانية.

الكلمات المفتاحية: الفاعلية، العلاقات العامة، الحاسوب و المؤسسة

Abstract

This study is about activating the electronic role of public relations in the Ministry of Interior to reflect the active profession of the Ministry. This study aims to identify the use of tools and modern equipment's by the public relations to accomplish its work through the use of information network/ technology. The study has adopted the descriptive statistical method to analyses the collected data . Accordingly, this study has arrived at a number of findings among them are; that Information networks in managing the profession of public relation in the ministry of interior with accordance to the nature of work high towards the audience requirement. There is

agreement between the use of technology and university qualifications . there is on activation of mass media technology in the ministry of interior , in terms of the process of recording, archives and classifying the data electronically reaches. While there is a defect in the data and the tools which do not suit the training and the qualification levels that the ministry cares about. This study has a number of recommendations among them are; providing the tools and modern equipment's to be updated with the technological developing in activating the data which is needed in the system of the ministry of interior, where there is an accurate work of information . This study consists of four chapter is about the operational framework of the study where the second and the third chapters provides the theoretical framework which reflects the modern public relations in terms of the functions, developing the electronic public relations and the network system information such as; the concept , the development , and the use of the internet in the social field. Whereas , the fourth chapter is about the procedures of the field study about the delineation of public relations in the ministry of interior and also, the process of the field study in addition to the findings, recommendations, conclusion and references.

مقدمة

أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات عملية ضرورية تعمل من خلالها المؤسسة على كسب ثقة واحترام جمهورها وتحسين صورتها الذهنية من خلال وظيفة العلاقات العامة التي تزايدت أهميتها في جميع المجالات التكنولوجية الحديثة ، فتزايدت الأجهزة الاتصالية الحديثة أدى لاطلاع الجمهور في كل بقاع العالم على ما يدور ويحدث في دول العالم الأخرى ، ولعل من أهم تلك الوسائل الاتصالية المعاصرة هي شبكة المعلومات (الانترنت) التي جعلت العالم قرية صغيرة فأصبحت العديد من المؤسسات الخدمية تحرص على إنشاء مواقع لها تعرض من خلالها أنشطتها وخدماتها للجمهور .

مشكلة البحث

تتلخص في قصور توظيف شبكات المعلومات لتفعيل نشاط العلاقات العامة والدور الذي يجب ان تضطلع به بالطريقة العلمية والمنهجية بوزارة الداخلية الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة.

أهمية البحث

تأتي أهمية هذه الدراسة من أنها تعمل على أن يكون للإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية دور عملي ومنهجي من حيث الممارسة في توظيف شبكات المعلومات وكل الوسائط الحديثة المتعددة التي تعتمد على قاعدة البيانات كمنهج علمي حديث.

أهداف البحث

1. التعرف على مفهوم شبكات المعلومات
2. توضيح كيفية استخدام العاملين في الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية لهذه الشبكات
3. الوقوف على توافر الأجهزة والمعدات الخاصة بتسيير عمل العلاقات العامة .
4. الوقوف على المعوقات التي تواجه الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة في استخدام شبكات المعلومات

تساؤلات البحث

1. ما المقصود بمفهوم شبكات المعلومات؟

2. الى أي مدى تتوافر شبكات المعلومات في إدارات العلاقات العامة بوزارة الداخلية؟
3. ما الأهداف التي تود وزارة الداخلية تحقيقها من وظيفة العلاقات العامة باستخدام التقنيات الحديثة؟

المنهج المستخدم في هذه الدراسة

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بما يحققه من مزايا جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها وتحليل البيانات وتفسيرها.

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يشمل بصفة عامة العاملين بالإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية.

عينة الدراسة

مسح شامل للعاملين والمختصين في مجال العلاقات العامة (ضباط ، ضباط صف، موظفين) بالإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية والبالغ عددهم (61)

الإطار المكاني

الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية

الإطار الزمني

تمتد هذه الدراسة من العام 2017م وحتى العام 2018م نسبة للتطور الذي شهدته وزارة الداخلية في إنشائها مراكز خدمات الجمهور .

الدراسات السابقة

برز الاهتمام بالعلاقات العامة على المستوى المحلي والإقليمي واهتمت بها العديد من المؤسسات المختصة في هذا المجال. ومن النماذج المهمة للدراسات السابقة في هذا المجال نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الدراسات الآتية:

الدراسة الأولى

مقدمة من يوسف عثمان يوسف الى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بعنوان (فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة – دراسة تحليلية لعدد من المواقع الالكترونية السودانية) (يوسف ، 2014م) وهدفت الدراسة الى إبراز واقع العلاقات العامة ، تدعيم الاستقلال الأمثل لتقنيات الإنترنت في مجال تحقيق وظائف العلاقات العامة والتعريف بالتطورات في مجال تقنية الاتصال والمعلومات ، استخدم الباحث منهج الوصف التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة البحث والمشكلة وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أوضحت أهمية الوسائل والتقنيات الحديثة في إدارة وإنجاز الأعمال بصورة سريعة وسهلة وأكدت على أن مواقع المؤسسات السودانية على الإنترنت جاذبة ومتناسقة وتحتوي على الكثير من معايير التصميم الجيد.

الدراسة الثانية

مقدمة من ليلي بنت خالد بن محمد الخنين بعنوان (استخدام الانترنت في نشاط العلاقات العامة بالمؤسسات السياحية) (الخنين ، 2011م) وهدفت الدراسة الى التعرف على دور العلاقات العامة في المنظمة وكيفية تطوير وسائل الاتصال الحديثة لخدمتها ، استخدم الباحث منهج دراسة الحالة والمقابلة الفردية والاطلاع على الوثائق والسجلات وخرجت الدراسة بعدد من النتائج أهمها

ارتباط سرعة تنفيذ المهام في العلاقات العامة بالهيئة وحسن الأداء بمدى المهارة التي يتمتع بها الموظف في استخدام الانترنت وتطبيقاته مما يدعم أهمية الدور الذي بات يشكله الانترنت في هذه الإدارة والذي أصبح أداة لا غنى عنها لدى كل موظف.

الدراسة الثالثة

مقدمة من د.مي الخاجة بعنوان (استخدام شبكات المعلومات "الانترنت" في مجال العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإماراتية) (الخاجة، 2014م) وهدفت الدراسة إلي تقديم الملامح العامة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإمارات العربية المتحدة على المستوى العالمي وتقديم إطار نظري حول المزايا والإمكانيات والأدوار التي يتيحها ويوفرها الانترنت في مجال العلاقات العامة .. استخدمت هذه الدراسة نوعية الدراسات المسحية الوصفية التي تستهدف رصد ووصف الاستخدامات الحالية للإنترنت في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الإماراتية ، وخلصت إلى عدد من النتائج فعلى المستوى النظري أوضحت أهمية الانترنت في مجال العلاقات العامة وبيّنت الإستخدامات الممكنة لشبكة المعلومات ومدى مساعدتها في التغطية الإعلامية لأنها مصدر أساسي للأحداث العاجلة واستكمال المعلومات والتفاصيل والخلفيات عن الأحداث المهمة ، وعلى المستوى التطبيقي تميزت اتجاهات الغالبية العظمى من المبحوثين من العاملين في العلاقات العامة بالاجابية نحو إستخدام الإنترنت في المؤسسات .

وباستعراض نتائج الدراسات السابقة نستخلص ما يلي:

أجابت هذه الدراسات عن التساؤلات التي سعت للإجابة عنها ، حيث أكدت أهمية شبكات المعلومات في مجال العلاقات العامة ، كما أكدت على أهمية الوسائل والتقنيات الحديثة في إدارة وإنجاز الأعمال بصورة سريعة وسهلة ، وأثبتت أن هناك علاقة إرتباطية قوية بين المستوى التعليمي للعاملين ومدى إحساسهم بالحاجة إلى التكنولوجيا الجديدة .. وتسعى هذه الدراسة لتتناول استخدام العلاقات العامة لشبكة المعلومات بشكل مباشر ووافٍ والتركيز على الطريقة التي يتم بها استخدام هذه التكنولوجيا ومدى الاعتماد عليها وإنعكاسها على مستوى أداء المؤسسة.

مصطلحات الدراسة

1. الفاعلية: الاصل اللغوي للفاعلية هو الفعل (فعل) الذي مشتقاته (فاعل) و(فَعَال) والفاعلية مصدر صناعي للدلالة على وصف الفعل بالنشاط والاتقان (باطاهر ، 1997م ص3).
2. العلاقات العامة: عرفتها جمعية العلاقات العامة الدولية بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهتمها (الصوفي ، 2004م ، ص23).
3. شبكة المعلومات: عبارة عن مجموعة من الحواسيب (على الأقل اثنين) ربطت مع بعضها البعض لتمكين مستخدميها من التراسل فيما بينهم من اجل تبادل المعلومات (الحسن ، 2006م ، ص15).
4. الحاسوب : هو عبارة عن جهاز الكتروني مكون من مجموعة من الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات وعرضها في أفضل شكل (أبوعواد، 2006م ، ص 9).
5. المؤسسة: يطلق لفظ المؤسسة على كل تنظيم هادف لجماعة من الناس يقصد منه تحقيق أغراض واضحة ومحددة (البادي ، 1981م ، ص 15)

لقد اثبتت العديد من البحوث والدراسات العلمية اختلاف أنشطة العلاقات العامة بين منشأة وأخرى حتى أن ما يقوم به كثير من رجال العلاقات العامة في الواقع العملي لا يتعلق بها من قريب او بعيد وهو ما يمثل خطأ في مفهوم العلاقات العامة ، ويشير الباحثان الأمريكيان "كتليب وسنتر" الى أن الاختلاف في دلالة لفظ العلاقات العامة يؤدي الى مزيد من الغموض في عملية الممارسة العلمية ، حيث يستخدم اللفظ للتعبير عن ثلاث معان هي : (مصطفى ، 2009م ، ص41)

1. العلاقات مع جمهور المنظمة من جماعات وافراد
 2. الأساليب والوسائل والطرق التي تتبعها المنظمة لإيجاد علاقات إيجابية مواتية مع جمهورها.
 3. نوعية علاقات المنظمة مع جماهيرها ومكانة هذه العلاقات ومستواها
- وهذا الخلط بين الوسائل والوظائف يجعل من الأهمية بمكان الاتفاق على تعريف محدد وواضح ومفهوم للعلاقات العامة أمر لا بد منه لعدة أسباب منها:

عدم وضوح النشاط الذي يضع من محيط العلاقات العامة يؤدي الى تضارب الاختصاصات في المنشآت والمؤسسات المختلفة مما يعرقل سير العمل ولا يساعد على تنظيم إدارة العلاقات العامة وبالتالي عدم أدائها لأنشطتها بالصورة المطلوبة وعدم وضوح مفهوم العلاقات العامة يؤدي الى إهمال الادارة العليا لها بالاستغناء عن خدماتها ووضعها في مكان لا يناسبها ، الأمر الذي يؤدي الى عدم الاتفاق على تحديد نشاط العلاقات العامة وبالتالي صعوبة تحديد ميزانية لأنشطتها.

محور اسباب الاهتمام بالعلاقات العامة

يقول دكتور علي عجوة في كتابه الاسس العلمية للعلاقات العامة ان دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة تتمثل في ظهور الانظمة الديمقراطية والانتاج الكبير من الصناعات وتطور وسائل الاتصال الجماهيري والانفجار السكاني بتزايد سكان العالم (عجوة ، 1985م ، ص19)

محور العلاقات العامة الالكترونية

نتيجة للتطورات السريعة التي تشهدها شبكة الانترنت كان من الضروري للعلاقات العامة أن تتطور، وأن تتجه لاستغلال شبكات المعلومات كوسيلة للوصول للناس وتلبية احتياجات عملائها، وإن قلّ انتشار استخدامها في البلاد العربية إلا أن بعض المبادرات الحديثة جاءت لنشر مفهومها، ومن أبرز هذه المبادرات تلك التي قامت بها شركة SPRK للعلاقات العامة والتي تعد من أولى الشركات التي تهتم بالعلاقات العامة الإلكترونية في مصر، حيث قامت بعمل مجلة إلكترونية تشرح العلاقات العامة وتصب تركيزها على مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية وكل ما يخصها. (موقع الالكتروني).

محور مستقبل شبكة الانترنت والاتصالات في القرن الحادي والعشرين

وفيما يستمر العلماء والباحثون في طرح أفكارهم وأبحاثهم للعمل على إيجاد أقصى سرعة ممكنة لنقل البيانات والمعلومات فان الطرق تكون سالكة أمام ثورة من التقنيات الجديدة حيث توصل باحثون دوليون إلى تقنية جديدة، قد تعمل على زيادة سرعة

خدمة الاتصال بالإنترنت بسرعة فائقة من خلال استخدام مواد عضوية ، ففي الوقت الحاضر تُحوّل البيانات أو المعلومات (Data) التي يتناقلها مستخدمو الإنترنت بواسطة تحويل الإشارات الضوئية إلى إشارات كهربائية، لتُقدّم داخل شبكة الاتصال. وهذا ما يؤدي إلى الحدّ من مرونة الاتصالات البصرية وسرعتها، بحسب إيفان بايجيو أستاذ الفيزياء في جامعة لاهاي وأحد أعضاء مجموعة الباحثين الدوليين حيث استطاع الباحثون تطوير بعض المواد العضوية، وخلق التكامل بينها وبين مادة السيليكون، واستخدام هذا المزيج في أجهزة الاتصال البصرية السلكية واللاسلكية، وتفعيلها لتسريع الاتصال بشبكة الإنترنت.(الحياني ، 2016م)

محور استخدامات الإنترنت في المجال الاجتماعي

يتميز جمهور الانترنت الهائل العدد بالفضول والرغبة الكبيرة في المعرفة ، وهذا هو السبب وراء استخدام ما يزيد عن ربع مستخدمي الانترنت لتكنولوجيا الانترنت ، كما انه السبب في جاذبية الانترنت بالنسبة للمؤسسات والشركات ، إن الاهتمام العالمي والمحلي بالمؤسسات والشركات يوفر فرصاً اجتماعية وثقافية وتسويقية هائلة ، كما أن سهولة الاتصالات جعلت علاقات العمل أكثر فعالية وكفاءة عن ذي قبل ، بالإضافة الى انها قللت التكلفة والوقت المستهلك وزادت من سرعة التجارة ، وهذا يعني ان الانترنت اصبحت من الامكانات الكبيرة التي يمكن من خلالها السيطرة القوية على علاقات كل شركة ومؤسسة وسمعتها. (فيليبس ، 2003م ، ص 1)

محور إجراء الدراسة الميدانية:

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى فاعلية العلاقات العامة في توظيف شبكات المعلومات بوزارة الداخلية بالتطبيق على الادارة العامة للاعلام والعلاقات العامة و للحصول على اجابات علمية على اسئلة البحث ، قام الباحث بتصميم استبانة ، استهدفت القائمين بعمل العلاقات العامة بالوزارة، وتم تحكيم الاستبانة من قبل خبراء ومختصين في الاعلام بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وهم د.صالح موسى -د.اسامة حسب الرسول - د.ياسر بابكر -د.معاوية مصطفى ود.معاوية محمود بجامعة القرآن الكريم.

ومن ثم تم توزيع الاستبانة على عينة مقصودة ميدانياً بواسطة الباحث بواقع واحد وستون نسخة مشتملة على واحد وثلاثون سؤالاً غطت اسئلة البحث ، إستعان الباحث في عملية تحليل الاستبانة بالخبير المختص في مجال الاحصاء والمختص في الاعلام الاستاذ/ صلاح احمد محمد مدير وحدة تحليل المعلومات بمركز الرؤيا لدراسة استطلاعات الراي العام والاستعانة كذلك بالعميد شرطة/ نادر يوسف مدير ادارة العلاقات العامة والمراسم والباشمهندس/ شرف الدين احمد عبدالباقي مسؤول تقنية المعلومات بمركز ساهرون للانتاج الاعلامي ، وبالرجوع إلى ما تم وصفه في الاطار النظري، وبعد ادخال البيانات تمهيداً للتحليل الاحصائي باستخدام الاستبيان أداة لجمع البيانات، وحتى يتم التأكد من ان البحث قد أدى الغرض المقصود منه عن طريق التحقق من فرضيات الدراسة، تم إستخدام الاساليب الاحصائية المتمثلة في الاتي:

- 1- التوزيع التكرارى للاجابات.
- 2- الاشكال البيانية.
- 3- النسب المئوية.
- 4- قيمة الوسيط لتحديد اتجاهات آراء المبحوثين.

5- اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات .

وللحصول على نتائج تتصف بدرجة عالية من الدقة قدر الامكان, تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS و الذي يشير اختصارا الى الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences. جاءت الإستبانة من خلال الحصر الشامل لافراد العينة المبحوثة بواقع (61) مفردة كعينة عمدية مقصودة على النحو التالي:

فرضية توضح كفاءة العاملين في استخدام التقنيات الحديثة وفقاً لوحدات التحليل المختلفة

م	الفقرة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	العاملون بالعلاقات العامة مدربون على استخدام شبكات المعلومات في أداء مهامهم		21 %34.4	24 %39.3	12 %19.7	2 %3.3	2 %3.3
2	تنظم إدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين بها على إستخدام التقنيات الحديثة		17 %27.9	19 %31.1	14 %23	3 %4.9	8 %13.1

الجدول (7 - 1) يوضح آراء المبحوثين حول العبارات التي تخص كفاءة العاملين في استخدام التقنيات الحديثة ، حيث نلاحظ اجابات المبحوثين على العبارات كانت كما يلي:

- أ. العاملون بالعلاقات العامة مدربون على استخدام شبكات المعلومات في أداء مهامهم، أجاب 34.4% أوافق بشدة، و39.3% أوافق، بينما 19.7% محايد، و3.3% لا أوافق، و3.3% لا يوافقون بشدة.
- ب. تنظم إدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين بها على إستخدام التقنيات الحديثة، أجاب 27.9% أوافق بشدة، و31.1% أوافق، بينما 23% محايد، و13.1% لا أوافق، و4.9% لا يوافقون بشدة..

الجدول (7 - 2) يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات المحور الثاني

م	الفقرة	المقياس	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الوسيط	التفسير
1	العاملون بالعلاقات العامة مدربون على استخدام شبكات المعلومات في أداء مهامهم		34.820	0.000	4	أوافق
2	تنظم إدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين بها على إستخدام التقنيات الحديثة		14.328	0.006	4	أوافق

تفسير نتائج الجدول (7 - 2) علي النحو التالي:

- 1- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة العاملون بالعلاقات العامة مدربون على استخدام شبكات المعلومات في أداء مهامهم (34.820) بقيمة احتمالية (0.000) وهذه القيمة أقل من

قيمة مستوي المعنوية (0.005%) واستناداً على ما ورد في الجدول (7- 2) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا ب(أوافق) على هذه العبارة.

2- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة تنظم إدارة العلاقات العامة دورات تدريبية للعاملين بها على استخدام التقنيات الحديثة (4.328) بقيمة احتمالية (0.006) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوي المعنوية (0.005%) واعتماداً على ما جاء في الجدول (7- 2) فإن ذلك لا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا ب(أوافق) على هذه العبارة.

فرضية توضح مهام العلاقات العامة التي يتم انجازها باستخدام الشبكات لوحدات التحليل المختلفة

م	الفقرة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تقوم إدارة العلاقات العامة بجمع وحفظ وارشفة وتصنيف المعلومات إلكترونياً		28 %45.9	21 %34.4	8 %13.1	4 %6.6	0 %0
2	ساعدت إدارة العلاقات العامة في مشروع الربط الشبكي لكافة ادارات الشرطة في المركز والولايات		19 %31.3	24 %39.3	12 %19.7	6 %9.8	0 %0

الجدول (8 - 1) يوضح آراء المبحوثين حول العبارات التي تخص مهام العلاقات العامة التي يتم انجازها باستخدام الشبكات، حيث نلاحظ اجابات المبحوثين علي العبارات كانت كما يلي:

1. تقوم إدارة العلاقات العامة بجمع وحفظ وارشفة وتصنيف المعلومات إلكترونياً، أجاب 45.9% أوافق بشدة، و34.4% أوافق، بينما 13.1% محايد، و6.6% لا أوافق، ولم يختار أحدهم الإجابة (لا يوافقون بشدة).
2. ساعدت إدارة العلاقات العامة في مشروع الربط الشبكي لكافة ادارات الشرطة في المركز والولايات، أجاب 31.3% أوافق بشدة، و39.3% أوافق، بينما 19.7% محايد، و9.8% لا أوافق، ولم يختار أحدهم الإجابة (لا يوافقون بشدة).

الجدول (8 - 2) يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات المحور الثالث

م	الفقرة	المقياس	قيمة كاي	مربع القيمة الاحتمالية	الوسيط	التفسير
1	تقوم إدارة العلاقات العامة بجمع وحفظ وارشفة وتصنيف المعلومات إلكترونياً		24.574	0.000	3	محايد
2	ساعدت إدارة العلاقات العامة في مشروع الربط الشبكي لكافة ادارات الشرطة في المركز والولايات		12.246	0.007	3	محايد

تفسير نتائج الجدول (8 - 2) علي النحو التالي:

- 1- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة تقوم إدارة العلاقات العامة بجمع وحفظ وارشفة وتصنيف المعلومات إلكترونياً (24.574) بقيمة احتمالية (0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوي المعنوية (0.005%) واستناداً على ما ورد في الجدول (8-2) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا بـ(محايد) على هذه العبارة.
- 2- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة ساعدت إدارة العلاقات العامة في مشروع الربط الشبكي لكافة ادارات الشرطة في المركز والولايات (12.246) بقيمة احتمالية (0.007) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوي المعنوية (0.005%) واعتماداً على ما جاء في الجدول (8-2) فإن ذلك لا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا بـ(محايد) على هذه العبارة، وهو دليل على عدم اهتمام العينة بهذه العبارة.

فرضية توضح المعوقات التي تواجه إدارة العلاقات العامة في استخدام شبكات المعلومات وفقاً لوحدات التحليل

م	الفقرة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الأجهزة والمعينات غير كافية لأداء عمل العلاقات العامة		24 %39.3	18 %29.5	13 %21.3	3 %4.9	3 %4.9
2	الادارة لا تستند على المؤسسية ويتم إسناد الأمر لغير أهله		14 %23	18 %29.5	6 %9.8	19 %31.1	4 %6.6

الجدول (9 - 1) يوضح آراء الباحثين حول العبارات التي تخص المعوقات التي تواجه إدارة العلاقات العامة في استخدام شبكات المعلومات، حيث نلاحظ اجابات الباحثين علي العبارات كانت كما يلي:

1. الأجهزة والمعينات غير كافية لأداء عمل العلاقات العامة، أجاب 39.3% أوافق بشدة، و29.5% أوافق، بينما 21.3% محايد، و4.9% لا أوافق، و4.9% لا أوافق بشدة
2. الادارة لا تستند على المؤسسية ويتم إسناد الأمر لغير أهله، أجاب 23% أوافق بشدة، و29.5% أوافق، بينما 9.8% محايد، و31.1% لا أوافق، و6.6% لا أوافق بشدة.

الجدول (9 - 2) يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات المحور الرابع

م	الفقرة	المقياس	قيمة كاي	مربع	القيمة الاحتمالية	الوسيط	التفسير
1	الأجهزة والمعينات غير كافية لأداء عمل العلاقات العامة		28.098		0.000	4	أوافق
2	الادارة لا تستند على المؤسسية ويتم إسناد الأمر لغير أهله		15.475		0.004	4	أوافق

تفسير نتائج الجدول (9 - 2) علي النحو التالي:

1- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة الأجهزة والمعينات غير كافية لأداء عمل العلاقات العامة (28.098) بقيمة احتمالية (0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوي المعنوية (0.005%) واستناداً على ما ورد في الجدول (9 - 2) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا ب(أوافق) على هذه العبارة.

2- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة الادارة لا تستند على المؤسسية ويتم إسناد الأمر لغير أهله (15.475) بقيمة احتمالية (0.004) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوي المعنوية (0.005%) واعتماداً على ما جاء في الجدول (9 - 2) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا ب(أوافق) على هذه العبارة.

فرضية توضح تقويم فاعلية الشبكات في تحسين عمل العلاقات العامة لوحدات التحليل المختلفة

م	الفقرة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	تعمل العلاقات العامة على إجراء البحوث العلمية لمعرفة فاعلية شبكات المعلومات		15 %24.6	18 %29.5	14 %23	10 %16.4	4 %6.6
2	هنالك تقارير ترفع للإدارة العليا عن مدى تفاعل الجمهور مع شبكات المعلومات بالوزارة		18 %23	23 %29.5	15 %24.6	4 %6.6	1 %1.6

الجدول (10 - 1) يوضح آراء المبحوثين حول العبارات التي تخص تقويم فاعلية الشبكات في تحسين عمل العلاقات العامة حيث نلاحظ اجابات المبحوثين علي العبارات كانت كما يلي:

أ. تعمل العلاقات العامة على إجراء البحوث العلمية لمعرفة فاعلية شبكات المعلومات، أجاب 24.6% أوافق بشدة ، و 29.5% أوافق، بينما 23% محايد، و 16.4% لا أوافق، و 6.6% لا أوافق بشدة

ب. هنالك تقارير ترفع للإدارة العليا عن مدى تفاعل الجمهور مع شبكات المعلومات بالوزارة ، أجاب 23% أوافق بشدة ، و 29.5% أوافق، بينما 24.6% محايد، و 6.6% لا أوافق، و 1.6% لا أوافق بشدة.

الجدول (10- 2) يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات المحور الخامس

م	الفقرة	المقياس	قيمة كاي مربع	القيمة الاحتمالية	الوسيط	التفسير
1	تعمل العلاقات العامة على إجراء البحوث العلمية لمعرفة فاعلية شبكات المعلومات		9.574	0.048	4	أوافق
2	هنالك تقارير ترفع للإدارة العليا عن مدى تفاعل الجمهور مع شبكات المعلومات بالوزارة		28.754	0.000	4	أوافق

تفسير نتائج الجدول (10- 2) علي النحو التالي:

- 1- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة تعمل العلاقات العامة على إجراء البحوث العلمية لمعرفة فاعلية شبكات المعلومات (9.574) بقيمة احتمالية (0.048) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.005%) واستناداً على ما ورد في الجدول (10- 2) فإن ذلك لا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا ب(أوافق) على هذه العبارة، وبالتالي هذا مؤشر على عدم اهتمام العينة بالعبارة.
- 2- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد العينة على ما جاء بالعبارة هنالك تقارير ترفع للإدارة العليا عن مدى تفاعل الجمهور مع شبكات المعلومات بالوزارة (28.754) بقيمة احتمالية (0.000) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.005%) واعتماداً على ما جاء في الجدول (10- 2) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين اجابوا ب(أوافق) على هذه العبارة.

النتائج

1. استخدام الموقع الالكتروني في التواصل مع جمهور وزارة الداخلية إستناداً على وظيفة العلاقات العامة كان بنسبة %84
2. تمثل مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة عمل العلاقات العامة بوزارة الداخلية نسبة 70% وذلك لطبيعة عملها تجاه الجمهور المستهدف
3. تهتم وزارة الداخلية بتفعيل وظيفة العلاقات العامة إلكترونياً مع بقية الإدارات الأخرى بنسبة 81%.
4. نجد أن وزارة الداخلية تهتم بمستوى تدريب العاملين بالعلاقات العامة بنسبة 73% في استخدام شبكات المعلومات في أداء عملها وهناك توافق بين المؤهل الجامعي واستخدام التقنيات
5. العلاقات العامة بوزارة الداخلية تقوم بحفظ وارشفة وتصنيف المعلومات إلكترونياً بنسبة 79% وهذا مؤشر جيد لتفعيل تكنولوجيا الاتصال بوزارة الداخلية
6. هنالك قصور في الأجهزة والمعدات لم يتوافق مع التدريب والتأهيل الذي تهتم به وزارة الداخلية ، وهذا مؤشر طبيعي
7. الأهداف التقنية التي تريد وزارة الداخلية تحقيقها من خلال وظيفة العلاقات العامة هي تفعيل شبكات المعلومات في التواصل مع الجمهور، وربط إدارة العلاقات العامة بالإدارات الأخرى وتنفيذ الحملات الاعلامية عبر الموقع الالكتروني في الوزارة لإحداث عملية التفاعل مع الجمهور.

التوصيات

1. توفير الأجهزة والمعدات الحديثة لمواكبة التطور التكنولوجي في تفعيل شبكات المعلومات الذي تتطلبه طبيعة العمل بوزارة الداخلية القائم على المعلومات الدقيقة.
2. تعميم تجربة تفعيل عمل وزارة الداخلية إلكترونياً بالولايات .

3. إنزال ثقافة عمل وزارة الداخلية الى الجمهور في طبيعة دقة المعلومة ضبطاً للأداء العام ولمصلحة الجمهور من خلال إقامة الشراكات الذكية مع مختلف فئات المجتمع.
4. تحسين بيئة العمل إلكترونياً بوزارة الداخلية من خلال الإعتماد على دقة الأداء والسرعة في إنجاز العمل المطلوب.
5. لتحقيق أهداف وزارة الداخلية بصورة شاملة تعمل على تكوين صورة ذهنية جيدة لها، عليها إنزال ثقافة تقنية المعلومات والقيام بنشر مواقع إلكترونية وتطبيقات تختص بالجمهور لمعرفة نشاط وزارة الداخلية في المعاملات التي تهم الجمهور والمتمثلة في طرق ومطلوبات استخراج (الجواز الإلكتروني ، رخص القيادة ، البطاقة القومية الذكية ، التأشيرات ، معاملات الأجانب وشهادات الميلاد والتسنين والوفاة)

المراجع

الآية

1. (وَمَنْ لَّمْ يَجْعَلِ اللَّهُ لَهُ نُورًا فَمَا لَهُ مِنْ نُورٍ) سورة النور الآية (40)

المراجع العربية

2. الحسن، جعفر صادق + داود، سرحان سليمان ، تكنولوجيا شبكات الحاسوب ، جامعة البلقاء التطبيقية ، الطبعة الثانية 2006م
3. أبوعواد، عارف حسين ، مهارات الحاسوب وتطبيقاته ، مكتبة المجتمع العربي للنشر ، الطبعة الأولى 2006م
4. مصطفى، عبدالحكيم خليل ، العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيق العملي ، الدار العالمية للنشر والتوزيع - 2009م
5. عجوة، علي ،الاسس العلمية للعلاقات العامة ، عالم الكتب ، القاهرة - 1985م
6. باطاهر، عيسى ، فاعلية المسلم المعاصر رؤية في الواقع والطموح، دار البيارق ، بيروت ، 1997م
7. البادي، محمد محمد ، المنهج العلمي في العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة ، القاهرة ، 1981م

المواقع

8. العلاقات العامة الالكترونية/ https://ar.wikipedia.org/wiki/العلاقات_العامة_الالكترونية ، 2018/1/11م، الساعة 1:40ظ

الرسائل الجامعية

9. محمد، ليلي بنت خالد : بعنوان (استخدام الانترنت في نشاط العلاقات العامة بالمؤسسات السياحية) ، 2011م
10. الخاجة، مي ، استخدام شبكات المعلومات "الانترنت" في مجال العلاقات العامة: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإماراتية ، 2014م
11. يوسف، يوسف عثمان : فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة ، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال ، 2014م

* المُحكّمون:

1. صالح موسى .. دكتور .. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
2. اسامة حسب الرسول .. دكتور .. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

3. ياسر بابكر .. دكتور.. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
4. معاوية مصطفى .. دكتور.. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
5. معاوية محمود .. دكتور.. جامعة القرآن الكريم
6. صلاح احمد محمد .. أستاذ.. مدير وحدة تحليل المعلومات بمركز الرؤيا لدراسة استطلاعات الراي العام